個案撮要

投訴房屋署處事不當，將投訴人孫兒的戶籍取消

投訴

投訴人是某公共屋邨單位的戶主。她於一九九六年與房屋署屋邨辦事處的一名職員會面時，該名職員要求她在一份文件上簽署。但當她簽署之後，該名職員馬上告訴她，其孫兒的戶籍已被取消。投訴人覺得該署處事不當，如果她知道簽署的是有關取消與她同住的孫兒戶籍的文件，她一定不會簽署。投訴人聲稱兒子去世後，媳婦再婚及遷離，並簽署同意書，委託她照顧孫兒。她認為該署處事不當，不應將她孫兒的戶籍取消，故向本署投訴。

2. 本署取得投訴人同意後，最初是以『現處計劃』方式把這宗個案轉介房屋署處理。經審研該署回覆投訴人的信件副本及有關資料後，申訴專員決定對這宗投訴進行調查。

調查結果及結論

3. 房屋署署長解釋，如某名未成年的人為認可住戶，而其合法監護人遷出公屋，一般而言，該署會要求該住戶跟隨他的合法監護人居住，並取消其戶籍，以便他由監護人照顧，惟該署會因應個別住戶的特殊情況，酌情處理。在此個案中，由於投訴人孫兒的父親已去世，而他只有七歲，理應與其合法監護人亦即其母親同住，而該名小童及其再婚母親的戶籍應一併取消。因此，屋邨辦事處職員與投訴人會面時，建議她取消孫兒的戶籍，她當時並無提出異議，並自願簽署一份刪除戶籍表格，同意取消其孫兒的戶籍。

4. 然而，本署並不接納房屋署署長的解釋。首先，該署有關刪除／加入公屋戶籍的現行政策及指引，並無規定未成年家庭成員的戶籍在此情況下須予取消。再者，該署職員清楚知道該名小童一向居於該單位，並且是由投訴人照顧，但他沒有顧及這些特殊情況，仍然建議投訴人將其孫兒的戶籍取消，實在是不合情

理，而該屋邨的管理階層亦有違上述指引中酌情處理的原則及精神。

5. 本署得悉投訴人其後曾申請將孫兒重新加入戶籍但不獲批准，於是她轉而向社會福利署求助，社會福利署署長經調查後亦去函房屋署署長，支持恢復投訴人孫兒的戶籍，但卻不獲房屋署署長接納，理由是投訴人的孫兒應由其母親照顧，及投訴人並非其孫兒的合法監護人。

6. 投訴人其後再度申請恢復孫兒的戶籍，但房屋署再次拒絕申請而只批准她的孫兒在該單位暫住六個月，並勸諭她申請法律援助，以便取得孫兒的合法監護權。該署會在六個月後覆檢她的個案，如確定其孫兒實有需要由她照顧，才會考慮將他重新加入戶籍。本署認為該署拒絕投訴人的申請及只批准該名小童暫住的做法，並不合情理，而且不必要地使到年老的戶主感到不安和無助。

7. 本署欣悉房屋署終於恢復投訴人孫兒的戶籍，理由是他仍然與投訴人同住及需要投訴人繼續照顧。儘管如此，本署認為房屋署當初沒有必要建議及批准投訴人自願刪除其孫兒的戶籍。該署其後多次拒絕恢復戶籍的要求，只准其孫兒暫住，結果給投訴人帶來一年多不必要的困擾及焦慮。

8. 本署認為房屋署在處理這宗個案時多次犯了錯。事實上，這宗投訴完全是可以避免和及早解決的。本署認為除非該投訴人的孫兒不再與她同住，否則實在沒有必要取消他的戶籍。再者，在收到恢復戶籍的申請後，房屋署理應從速覆檢該個案及更正有關決定，而不應仍然堅持不合理的決定；這樣做只會令投訴人一直感到不安和困擾，對她極不公平，更對房屋署以關懷居民為本的服務承諾帶來負面影響。經考慮上述各點後，申訴專員認為這宗投訴是成立的。

建議

9. 申訴專員提出下列建議，供房屋署署長考慮：

a) 就該署給投訴人帶來的困擾及焦慮，作書面道歉；以及

b) 覆檢有關未成年家庭成員遭刪除／加入公屋戶籍的現行指引，研究是否有不足之處，以免日後有同類的投訴。

房屋署署長的回應

10. 房屋署署長同意報告的結論和建議。

結語

11. 申訴專員欣悉房屋署署長最終能從善如流，恢復投訴人孫兒的戶籍，並向投訴人作出書面道歉及接納本署其他建議。

申訴專員公署
檔案編號：OMB1997/0446
一九九七年十月

IL/WA